RELATÓRIO DE OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA

Segundo Semestre/2025

Diretor Responsável – Leo Carlos Petry

Ouvidor – Fábio Guimarães Vieira

1. Apresentação

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria e Canais de Denúncia da Vips Corretora de Câmbio Ltda. ao longo do 2º semestre de 2025, compreendendo o período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025.

Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações cujas tratativas nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes, bem como eventuais Denúncias realizadas através dos canais competentes.

2. Sobre a Vips Corretora de Câmbio Ltda.

Atuando no mercado de câmbio desde 1992, credenciada pelo Banco Central do Brasil, como Vips Turismo e Câmbio Ltda., empresa especializada no atendimento personalizado de seus clientes.

Deste know-how de sucesso, foi criada a partir de 2013 a Vips Corretora de Câmbio Ltda., instituição financeira credenciada junto ao Banco Central, que tem orgulho de contar com profissionais altamente qualificados e treinados para propor soluções para seus projetos, operando com o sistema de delivery para melhor conforto e segurança.

3. Estrutura

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares.

3.1 Quadro e Composição

A estrutura de atendimento aos clientes na Ouvidoria é composta pelo Ouvidor Fábio Guimarães Vieira, que recebe e acompanha as demandas recebidas e pelo Diretor de Controle Anderson Conceição da Paz, que trata administrativamente as providências necessárias.

Não há outros profissionais atuando nas atividades de Ouvidoria, visto que a estrutura mencionada não apresentou deficiência para o desenvolvimento das suas atividades.

3.2 Infraestrutura da Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria está segregada das unidades executoras da Instituição. A Ouvidora nomeada acumula todas as funções, desde o atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos atendimentos, e conta com o suporte de atendimento terceirizado através da Exatus.net, empresa de tecnologia, especializada em soluções para instituições do Mercado Financeiro e é composto de:

● Telefonia gratuita (0800) com utilização de URA, em que permite gravação das demandas recebidas para posterior atendimento – divulgado em nosso site e em todos os boletos e contratos realizados com a clientela;

● Acesso direto ao Canal de Comunicação (Exatus.net) disponibilizado em nosso site;

● Correio Eletrônico disponibilizado em nosso site;

● Apuração de Erros Operacionais e o consequente retorno ao cliente com a devolutiva. Hoje acompanhamos esse processo até o pagamento em casos que é necessário algum estorno ou ressarcimento.

3.3 Instalações

A Ouvidoria desenvolveu suas atividades durante o 2º semestre de 2025 em sistema integral na sede da Vips Corretora de Câmbio Ltda., local adequado para funcionamento, situado na Alameda Santos, 880 – 2º andar – Cerqueira Cesar – São Paulo/SP 01418-002.

3.4 Conclusão

Diante do exposto, bem como tendo em vista nosso porte e após a avaliação do quantitativo de colaboradores, da logística implantada, dos equipamentos, das instalações e rotinas utilizadas, consideramos que é adequada a estrutura da Ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares, salvo, quando expressamente destacado neste relatório, não encontramos deficiências materiais para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

4. Governança

A Ouvidoria possui legitimidade para representar o cliente na Instituição. Assim, tem o compromisso e responsabilidade de endereçar medidas preventivas e corretivas de aprimoramento de processos junto às áreas internas de negócios e produtos, convidando seus gestores a participar de reuniões, com o objetivo de discutir soluções para as questões apontadas pelos clientes insatisfeitos.

Dentre as atribuições da Ouvidoria estão:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado acima;
- Propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item acima;

5. Estatísticas

Durante o período compreendido por este Relatório ***não houve demandas*** junto à ***Ouvidoria*** da Vips Corretora de Câmbio Ltda.

No mesmo período ***não houve demandas no Canal de Denúncias*** que possam afetar a reputação dos controladores e membros Diretoria da Vips Corretora de Câmbio Ltda.

6. Considerações Finais

A Ouvidoria da Vips Corretora de Câmbio Ltda. reconhece a importância de suas atividades como instrumento básico para uma gestão participativa, fortalecendo assim, o exercício de nossa cultura e a agilidade para resolução do problema e menor impacto possível à insatisfação de nossos clientes.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos Clientes.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026

LEO CARLOS PETRY
Diretor Comercial

FÁBIO GUIMARÃES VIEIRA
Diretor de Operações

ANDERSON CONCEIÇÃO DA PAZ
Diretor de Controle

MARCO ANTONIO TRESSOLDI
Diretor de Compliance